



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

RESOLUÇÃO CONAD Nº 02/2020, DE 27 DE ABRIL DE 2020

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab).

O CONSELHO ADMINISTRATIVO DA UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA, no uso das atribuições legais, em sua 2ª sessão ordinária, realizada no dia 30 de janeiro de 2020, considerando o processo nº 23282.510787/2019-18,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (Unilab).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Roque do Nascimento Albuquerque
Presidente do Conselho Administrativo
CONAD

Documento assinado eletronicamente por **ROQUE DO NASCIMENTO ALBUQUERQUE, PRESIDENTE DO CONSELHO ADMINISTRATIVO**, em 27/04/2020, às 15:32, conforme horário oficial de Brasília,



com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unilab.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0128777** e o código CRC **163A0BC9**.

REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA UNILAB

CAPÍTULO I

DA NATUREZA, DO OBJETO E DA FINALIDADE

Art. 1º. A Ouvidoria da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – Unilab é um órgão de assessoramento e controle social, e tem atuação em todas as instâncias administrativas e acadêmicas.

Parágrafo único. A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exercendo papel mediador nas relações envolvendo as instâncias universitárias e os integrantes das comunidades interna e externa.

Art. 2º. A Ouvidoria é um canal de mediação e interlocução entre o cidadão e a UNILAB, de forma que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Art. 3º. A Ouvidoria terá como titular um ouvidor, indicado pelo Reitor e referendado pelo Conselho Universitário, dentre servidores docentes e técnico-administrativos de nível superior.

Art. 4º. O Ouvidor terá mandato de 4 (quatro) anos, permitida uma recondução para igual período.

Art. 5º. A função do ouvidor é unipessoal.

Art. 6º. São objetivos da Ouvidoria da UNILAB:

- I. ser um canal de comunicação para os discentes, os docentes, os técnicos administrativos em educação e os integrantes da comunidade em geral;
- II. promover, junto às instâncias acadêmicas e administrativas, os direitos de grupos vulneráveis ou discriminados;

- III. desenvolver, junto às instâncias acadêmicas e administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos do cidadão e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- IV. coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive através de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento de procedimentos acadêmicos, administrativos e institucionais;
- V. atuar na mediação de conflitos.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 7º. A Ouvidoria da UNILAB é vinculada a Reitoria, resguardada e assegurada sua independência funcional no âmbito de suas atribuições.

Art. 8º. A Ouvidoria segue as orientações e determinações expedidas pela Controladoria Geral da União (CGU).

Art. 9º. A Reitoria da UNILAB poderá expedir instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 10. No exercício de suas funções, a Ouvidoria da UNILAB tem as seguintes atribuições:

- I. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria e ao Serviço de Acesso à Informação;
- II. orientar a comunidade interna e externa sobre a melhor forma de encaminhar sua manifestação, instruí-la e acompanhá-la;
- III. receber e encaminhar a manifestação ao setor responsável para resposta, oferecendo ao cidadão tratamento individualizado e imparcial;
- IV. organizar e acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva, até a solução final, mantendo os interessados informados sobre as providências adotadas e os resultados obtidos;
- V. preparar, anualmente, estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Unilab, divulgando os seus resultados no site;
- VI. recomendar a expedição de atos normativos e de orientações, com o objetivo de melhorar o serviço prestado pela Unilab;
- VII. promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria na Unilab;
- VIII. cooperar com as demais Ouvidorias Públicas, no sentido de salvaguardar os direitos dos cidadãos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;
- IX. elaborar e apresentar a reitoria relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria e sugestões visando à melhoria das relações da Unilab com a comunidade;
- X. atender com cortesia e respeito;
- XI. pautar suas ações com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XII. utilizar um sistema de registro de informações; e
- XIII. exercer outras funções inerentes à Ouvidoria que se compatibilizem com sua finalidade.

Parágrafo único. A Ouvidoria, com base no princípio da confidencialidade, deverá manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação, junto aos órgãos da Unilab, seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado.

Art. 11. A Ouvidoria da UNILAB utilizará, para encaminhamento de suas demandas, a linha hierárquica institucional.

Parágrafo único. Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Reitoria.

Art. 12. A Ouvidoria não é responsável pela apuração de denúncia.

§ 1º As denúncias que venha a receber serão encaminhadas aos órgãos competentes para apuração.

§2º Respeitado o sigilo da informação e os requisitos legais, a Ouvidoria disponibilizará documentação para subsidiar sindicâncias ou processos administrativos, no âmbito da Unilab.

Art. 13. No cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria da Unilab poderá contar com a colaboração de servidores, para o qual deverá formalizar solicitação fundamentada às unidades ou órgãos da administração central em que estejam lotados.

Art. 14. Os casos de omissão ou infração das normas legais ou institucionais por servidor serão levados ao conhecimento da autoridade competente.

Parágrafo único. Os casos de denúncia anônima, quando contiverem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, serão encaminhados à autoridade competente.

CAPÍTULO IV

DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 15. A Ouvidoria da Unilab terá a seguinte estrutura administrativa:

- I. um Ouvidor;
- II. uma secretaria.

Parágrafo único. A estrutura da Ouvidoria será constituída gradativamente, na medida de sua necessidade, em conformidade com a demanda de trabalho da Unilab.

Art. 16. A Ouvidoria da Unilab será coordenada pelo Ouvidor, indicado e nomeado pelo Reitor.

Art. 17. A secretária realizará os trabalhos de apoio da Ouvidoria.

CAPÍTULO V

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

Art. 18. São atribuições do Ouvidor:

- I. orientar a equipe da Ouvidoria;
- II. ouvir os membros da comunidade da Unilab e o cidadão em geral, com cortesia e respeito;
- III. garantir que todas as manifestações recebidas tenham uma resposta conclusiva, seguindo o previsto na legislação;
- IV. responder cada manifestação, cadastrando a resposta no sistema de Ouvidorias;
- V. manter um relacionamento harmonioso com as diversas áreas da UNILAB, voltando-se para o fortalecimento da cidadania, com condutas educativas e orientativas;
- VI. manter-se informado sobre decisões e acontecimentos legais, pedagógicos, administrativos e técnicos de toda a Instituição, para facilitar o atendimento das demandas;
- VII. prestar informações, esclarecimentos e assessoria à Reitoria, quando solicitado ou convocado para tal fim;
- VIII. estabelecer e divulgar, em local próprio, suas rotinas, visando à otimização de sua função;
- IX. elaborar e submeter à aprovação da Reitoria relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos, bem como descrição das atividades desenvolvidas, incluindo sugestões, com vistas a melhorar as relações da UNILAB;
- X. cumprir e fazer cumprir este Regimento.

CAPÍTULO VI

DO AFASTAMENTO DO OUVIDOR

Art. 19. O afastamento do Ouvidor da Unilab, poderá ocorrer:

- I. a seu pedido;
- II. ao perder o seu vínculo funcional com a Instituição ou alterar seu regime de trabalho, conforme disposto no Art. 17, deste Regimento;
- III. por desrespeito a quaisquer dos termos estabelecidos neste Regimento Interno;
- IV. por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- V. se for condenado em processo administrativo disciplinar;
- VI. se sofrer censura da Comissão de Ética;
- VII. por decisão do Reitor.

CAPÍTULO VII

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 20. Os usuários devem cadastrar suas manifestações no Sistema de Ouvidorias ou Sistema de Solicitação de Acesso a Informação (e-SIC).

- I. Quando a Ouvidoria receber uma manifestação por outro meio, deve, ela própria cadastrar no sistema de Ouvidorias.
- II. O sistema de Ouvidorias possibilita a guarda das manifestações e, das respostas, bem como a extração de relatórios, quando for necessário.

CAPÍTULO VIII

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 21. Os serviços da Ouvidoria da UNILAB serão avaliados de maneira permanente por meio da “pesquisa de satisfação” que todo usuário tem a possibilidade de responder, no sistema de Ouvidorias de e-SIC, ao receber a resposta de sua manifestação.

Parágrafo único. A Ouvidoria também pode encaminhar formulários de avaliação, à comunidade acadêmica e/ou regional, visando melhor avaliação dos seus serviços, bem como sugestões de melhorias.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22. A Reitoria, as Pró-Reitorias, as Diretorias, as Coordenações e demais órgãos, que compõem a estrutura organizacional e funcional da UNILAB, deverão cooperar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições, facilitando o acesso desta aos serviços e informações.

Art. 23. A Reitoria assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria da UNILAB cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 24. À equipe da Ouvidoria da UNILAB, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição da República Federativa do Brasil e do Regime Jurídico Único dos Servidores Federais.

